



**Recurso de Revisión en materia de
Acceso a la Información Pública**

Comisionada Ponente:

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía
Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1785/2025

Resolución acordada, en Sesión Ordinaria celebrada el **dos de julio de dos mil veinticinco**, por **unanimidad** de votos, de las y los integrantes del Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, conformado por las Comisionadas y los Comisionados Ciudadanos, que firman al calce, ante Miriam Soto Domínguez, Secretaria Técnica, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15, fracción IX del Reglamento Interior de este Instituto, para todos los efectos legales a que haya lugar.

**LAURA LIZETTE ENRÍQUEZ RODRÍGUEZ
COMISIONADA PRESIDENTA**

**JULIO CÉSAR BONILLA GUTIÉRREZ
COMISIONADO CIUDADANO**

**MARÍA DEL CARMEN NAVA POLINA
COMISIONADA CIUDADANA**

**MIRIAM SOTO DOMÍNGUEZ
SECRETARIA TÉCNICA**



Recurso de Revisión en materia de Acceso a la Información Pública

Comisionada Ponente:

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1785/2025

CARÁTULA

COMISIONADA CIUDADANA PONENTE	PROYECTISTA
María del Carmen Nava Polina	Leidy Ivette Olivos Flores

TIPO DE PROCEDIMIENTO	EXPEDIENTE	ACTOR O INSTITUCIÓN PÚBLICA (SUJETO OBLIGADO)	FOLIO DE SOLICITUD
Recurso de revisión de acceso a información pública	INFOCDMX/RR.IP.1785/2025	Alcaldía Iztacalco	092074525005553

¿QUÉ SOLICITÓ LA PERSONA?	¿QUÉ RESPONDIÓ O ENTREGÓ EL ACTOR O INSTITUCIÓN PÚBLICA?	¿POR QUÉ NO ESTÁ DE ACUERDO LA PERSONA?
La persona realizó una narrativa relativa a la atención que se brinda en el módulo 6 de Centro de Servicios y Atención Ciudadana.	La Alcaldía respondió señalando que actúa de conformidad con sus facultades y atribuciones.	La persona se inconformó porque no le entregó la información.

FECHA DE SESIÓN PLENARIA	02 de julio de 2025
¿QUÉ RESUELVE ESTE INSTITUTO?	CONFIRMAR y Sobreseer requerimientos novedosos
¿QUÉ DEBERÁ REALIZAR EL ACTOR O INSTITUCIÓN PÚBLICA PARA CUMPLIR ESTA RESOLUCIÓN?	No aplica
¿CUÁNTO TIEMPO TIENE EL ACTOR O INSTITUCIÓN PÚBLICA PARA DAR CUMPLIMIENTO?	No aplica

PALABRAS CLAVE
Acceso a documentos, personas servidoras públicas, atención al público, archivos.



Recurso de revisión en materia de derecho de acceso a información pública

Comisionada ponente:

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1785/2025

ÍNDICE

I.- ¿QUÉ RESUELVE ESTE INSTITUTO?	3
II.- ¿CON BASE EN QUÉ EVIDENCIAS ALCANZÓ EL INSTITUTO ESTA DETERMINACIÓN?	5
III.- ¿POR QUÉ ESTE INSTITUTO RESUELVE EN ESTE SENTIDO?	14
IV.- ¿EXISTE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA POR PARTE DE ALGUNA PERSONA SERVIDORA PÚBLICA?	18
V.- ¿CÓMO SE DARÁ CUMPLIMIENTO A ESTA RESOLUCIÓN?	18



Recurso de revisión en materia de derecho de acceso a información pública

Comisionada ponente:

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1785/2025

I.- ¿QUÉ RESUELVE ESTE INSTITUTO?

*Este Instituto, por contar con atribuciones para investigar el caso, es competente para revisar **LA QUEJA O INCONFORMIDAD de la persona** y decide que es **INVÁLIDA**.*

*Lo anterior, ya que, la respuesta del actor o institución pública será **CONFIRMADA**, pues **contrario a lo señalado por la persona en el presente recurso, la institución pública dio contestación de conformidad con sus facultades y atribuciones.***

Del análisis inicial de esta queja, este Instituto determinó que el recurso de revisión resultó **PROCEDENTE**, al reunir los requisitos señalados en los artículos 233, 234, 236 y 237 de la Ley de Transparencia Local, pues la persona lo presentó a través de la Plataforma Nacional de Transparencia dentro del plazo de **15 días hábiles**, contados a partir de la fecha en que le fue notificada la respuesta, señalando: **su nombre, el medio para oír y recibir notificaciones, el actor o institución pública al que le solicitó la información, la respuesta recibida, así como los hechos y los motivos por los cuales no estuvo de acuerdo con la misma.**

En este punto cabe precisar que del análisis al agravio de la persona recurrente se desprende que incluye requerimientos que no pertenecieron en un principio a la solicitud, como se observa a continuación:

“...

Proporcione de manera clara, precisa y completa los nombres, puestos específicos, funciones detalladas asignadas y horarios de labores de las tres personas originalmente referidas en el Módulo 6 (incluyendo a las dos mujeres además de Karla Paola Méndez Meza) y del hombre observado en la entrada del CESAC. b. Entregue copia del soporte documental completo y verificable (acuerdo administrativo, circular, dictamen, oficio de comisión, notificación a la ADIP con acuse y contenido, etc.) c. Se pronuncie de manera directa y específica, a través de la Alcaldesa o el Particular, sobre el conocimiento y supervisión de la situación operativa y del modulo 6” (Cita textual)



Recurso de revisión en materia de derecho de acceso a información pública

Comisionada ponente:

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1785/2025

En ese sentido, este órgano garante determina que dicha parte del agravio esgrimido se traduce en **requerimientos novedosos** que inicialmente no fueron materia la solicitud de información.

Por lo anterior, con fundamento en el artículo 249, fracción III, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se **SOBRESEE** en el recurso de revisión por lo que hace a los **requerimientos novedosos**.

Además, procedía analizar la queja, pues el Instituto **NO** identificó alguna de las causas previstas en la norma vigente para desecharla o sobreseerla. Al revisar de oficio¹ si alguna de las **CAUSALES DE IMPROCEDENCIA O SOBRESEIMIENTO** que señalan los artículos 248 y 249 de la Ley de Transparencia Local, no se detectó ninguna aplicable; **ni el actor o la institución pública contra cuya respuesta inicial se presentó la queja** manifestó alguna que resultara procedente para la resolución de este asunto.

Aunado a lo anterior, este Instituto al ser **COMPETENTE** para investigar, conocer y resolver la presente queja o inconformidad², y una vez analizada la información que exhibieron tanto la persona que presentó la queja, como el actor o institución pública contra la cual se presentó la misma³, **determina no dar la razón a la persona que se quejó**, pues su reclamo está injustificado conforme a las disposiciones de las normas vigentes en materia de acceso a la información pública; en consecuencia, con fundamento en el artículo **244 fracción III** de la *Ley de Transparencia Local*, **RESUELVE** el **CONFIRMAR la respuesta emitida por el actor o institución pública**.

La presente resolución se emite de conformidad con el Artículo Transitorio Décimo Noveno del Decreto por el que se expiden la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de

¹ Tesis Jurisprudencial P. /J. 122/99 **IMPROCEDENCIA. ESTUDIO OFICIOSO EN EL RECURSO DE REVISIÓN DE MOTIVOS DIVERSOS A LOS ANALIZADOS EN LA SENTENCIA COMBATIDA**. Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, 192902 2 de 2, Pleno, Tomo X, Noviembre de 1999, Pag. 28 Jurisprudencia(Común)

² Por las atribuciones que le dan los artículos 6, párrafos primero, segundo y apartado A de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*; 7, apartado D y 49 de la *Constitución Política de la Ciudad de México*; 1, 2, 37, 51, 52, 53 fracción XXI, 233, 234, 236, 237, 238, 239, 242, 243, 244, 245, 246, 247 y 253 de la *Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México*; 2, 3, 4, fracciones I, XI, XII y XVIII, 12, fracciones I y IV, 13, fracción IX y X y 14, fracciones III, IV y VII, del *Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México*.

³ A las cuales se les concede valor probatorio, en términos de lo dispuesto por los artículos 373, 374, 402 y 403 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal, ordenamiento de aplicación supletoria a la Ley de la materia, así como con apoyo en el criterio orientador de la tesis P. XLVII/96 de rubro PRUEBAS. SU VALORACIÓN CONFORME A LAS REGLAS DE LA LÓGICA Y DE LA EXPERIENCIA, NO ES VIOLATORIA DEL ARTÍCULO 14 CONSTITUCIONAL (ARTÍCULO 402 DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL). Consultable en Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo III, Abril de 1996, pág. 125.



Recurso de revisión en materia de derecho de acceso a información pública

Comisionada ponente:

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1785/2025

Sujetos Obligados; la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; y se reforma el artículo 37, fracción XV, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025, que establece que hasta en tanto las legislaturas de las entidades federativas emitan legislación para armonizar su marco jurídico conforme al Decreto, los organismos garantes de las mismas continuarán operando y realizarán las atribuciones que le son conferidas a las Autoridades garantes locales, así como a los órganos encargados de la contraloría interna u homólogos de los poderes legislativo y judicial, así como los órganos constitucionales autónomos de las propias entidades federativas en la presente Ley.

II.- ¿CON BASE EN QUÉ EVIDENCIAS ALCANZÓ EL INSTITUTO ESTA DETERMINACIÓN?

Lo anterior se determina con base en los siguientes **HECHOS/ ACTUACIONES**

1.- ¿QUÉ SOLICITÓ LA PERSONA?

Con fecha 14 de mayo de 2025, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), solicitó:

“Solicito atentamente que la presente sea respondida de manera directa por el Secretario Particular de la Alcaldía Iztacalco, así como por la Alcaldesa María de Lourdes Paz, en su calidad de máxima autoridad y responsable directa de las acciones de gobierno y del funcionamiento de las unidades administrativas adscritas a su cargo, excluyendo a personal subalterno del CESAC, a fin de evitar respuestas evasivas o delegadas que no abonan a los principios de transparencia y rendición de cuentas.

En virtud de la respuesta emitida al folio 092074525005039, me permito señalar que existe una omisión sustancial respecto al funcionamiento del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en particular del Módulo 6, el cual permanece inactivo, hecho que no fue reconocido oportunamente, y que apenas se indicó en dicha respuesta como recientemente inhabilitado por un periodo de seis meses, sin que se ofreciera soporte documental ni información que justificara dicha decisión administrativa.

Asimismo, la solicitud original incluyó requerimientos específicos sobre el personal comisionado en el Módulo 6, mencionando expresamente a Karla Paola Méndez Meza y solicitando el nombre y funciones de otras dos personas asignadas a dicho módulo. Sin embargo, estas personas no



Recurso de revisión en materia de derecho de acceso a información pública

Comisionada ponente:

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1785/2025

fueron mencionadas en la respuesta, lo que constituye una clara omisión a lo solicitado, violando el principio de exhaustividad previsto en la normatividad aplicable.

Igualmente, se solicitó información sobre un hombre de complexión morena ubicado en la entrada del inmueble, quien presuntamente no desempeña funciones claras, limitándose a conversar de manera constante con elementos de seguridad, sin que se haya identificado su nombre completo, cargo o dependencia de adscripción. Esta evasión directa a la información requerida es una falta grave a los principios de acceso a la información pública.

Por lo anterior, y considerando que el Módulo 6 forma parte del sistema institucional de atención ciudadana de esta alcaldía, solicito que la Alcaldesa manifieste de manera directa si tiene conocimiento pleno de cómo se está operando dicho módulo, particularmente en lo relativo a la asignación, supervisión y control del personal adscrito, así como si existe algún acuerdo, instrucción formal o procedimiento administrativo que sustente su cierre o suspensión temporal.

En ejercicio de mi derecho constitucional de acceso a la información pública y con fundamento en el principio de máxima publicidad, exijo que se amplíe, corrija y precise la respuesta otorgada al folio antes referido, y que se emita de manera expresa y directa por las autoridades antes mencionadas, excluyendo al CESAC como instancia de respuesta, toda vez que se ha incurrido en omisiones, evasiones y falta de claridad que afectan la transparencia institucional de la Alcaldía Iztacalco.

Sin otro particular, quedo atento a su pronta respuesta dentro de los plazos que marca la ley, advirtiéndole que en caso de omisión o simulación en la atención, procederé a presentar la denuncia correspondiente ante los órganos de fiscalización y control competentes, incluyendo la Contraloría General de la Ciudad de México.” (Cita Textual)

2.- ¿QUÉ RESPONDIÓ O ENTREGÓ EL ACTOR O INSTITUCIÓN PÚBLICA?

Con fecha 27 de mayo de 2025, el actor o institución pública respondió a través de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana con el oficio número **AIZT/DEPDyS/DACyT/SCESAC/287/2025** de misma fecha; por el cual informo lo siguiente:

“ ...

Recurso de revisión en materia de derecho de acceso a información pública

Comisionada ponente:

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1785/2025

La Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana se pronuncia respecto a los cuestionamientos, de conformidad con los artículos 7, 11 y 192 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, y atendiendo a los principios de Transparencia, Certeza Jurídica y Máxima Publicidad previstos en los artículos antes mencionados de la ley de la materia.

Pregunta:

“...Solicito atentamente que la presente sea respondida de manera directa por el Secretario Particular de la Alcaldía Iztacalco, así como por la Alcaldesa María de Lourdes Paz, en su calidad de máxima autoridad y responsable directa de las acciones de gobierno y del funcionamiento de las unidades administrativas adscritas a su cargo, excluyendo a personal subalterno del CESAC, a fin de evitar respuestas evasivas o delegadas que no abonan a los principios de transparencia y rendición de cuentas...”(SIC)

“...En ejercicio de mi derecho constitucional de acceso a la información pública y con fundamento en el principio de máxima publicidad, exijo que se amplíe, corrija y precise la respuesta otorgada al folio antes referido, y que se emita de manera expresa y directa por las autoridades antes mencionadas excluyendo al CESAC como instancia de respuesta, toda vez que se ha incurrido en omisiones, evasiones y falta de claridad que afectan la transparencia institucional de la Alcaldía Iztacalco...”(SIC)

Respuesta:

Respondiendo al cuestionamiento anterior, me permito informar categóricamente que aún cuando el solicitante no requiere el pronunciamiento de esta Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) se emite oficialmente la respuesta con fundamento en el Manual Administrativo identificado con el no. MA-IZT-23-443F7BAF:

- “...
 - ° Establecer comunicación con las áreas encargadas de atender las solicitudes de servicios, para dar seguimiento a las demandas ciudadanas.
 - ° Atender las instrucciones de sus superiores, siempre que éstas sean acordes con las disposiciones relacionadas con el servicio público, para su cumplimiento...” (SIC)

Por tal motivo y con fundamento en la normatividad aplicable, esta Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), se pronuncia respecto a la presente solicitud de información pública y las que se deriven concerniente al tema. Puntualizando que esta Subdirección a mi cargo responde con los archivos que obran en la misma (digital o físico), en aras de dar cumplimiento a la máxima publicidad.

Pregunta:

En virtud de la respuesta emitida al folio 092074525005039, me permito señalar que existe una omisión sustancial respecto al funcionamiento del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en particular del Módulo 6, el cual permanece inactivo, hecho que no fue reconocido oportunamente, y que apenas se indicó en dicha respuesta como recientemente inhabilitado por un periodo de 6 meses, sin que se ofreciera soporte documental ni información que justificara dicha decisión administrativa.” (SIC)

Recurso de revisión en materia de derecho de acceso a información pública**Comisionada ponente:**

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco**Expediente:** INFOCDMX/RR.IP.1785/2025**Respuesta:**

Respondiendo al cuestionamiento anterior, me permito informar categóricamente que folio al que hace referencia no obra en los archivos de esta Subdirección, resulta ajeno al asunto que hoy nos ocupa, por lo que el espacio que se menciona está habilitado para llevar a cabo actividades administrativas inherentes al área desde noviembre de 2024 y lo estará hasta septiembre 2025, notificado y gestionado ante la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP), subrayando que la atención ciudadana no se ha visto vulnerada, garantizando el derecho del ciudadano para el ingreso de solicitudes en tiempo y forma, dicha atención se atiende de manera directa al público y fluyendo adecuadamente, de conformidad con el numeral 5 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, como a continuación se cita:

“...5.- Áreas de Atención Ciudadana (AAC)

5.1. Las AAC de los Entes Públicos serán espacios habilitados para captar la demanda ciudadana y brindar la información necesaria para la gestión de trámites, servicios, asesorías, quejas y denuncias relacionadas con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información precisa, legalidad, transparencia, imparcialidad y equidad...”(SIC)

Pregunta:

Asimismo, la solicitud original incluyó requerimientos específicos sobre el personal comisionado en el Módulo 6, mencionando expresamente a Karla Paola Méndez Meza y solicitando el nombre y funciones de otras dos personas asignadas a dicho módulo. Sin embargo, estas personas no fueron mencionadas en la respuesta, lo que constituye una clara omisión a lo solicitado, violando el principio de exhaustividad previsto en la normatividad aplicable.

Respuesta:

Respondiendo al cuestionamiento anterior, me permito informar categóricamente que esta Subdirección se pronuncia de acuerdo al ámbito de su competencia, quien señala que en seguimiento al SISAI 092074525004215 ha quedado solventada la pregunta, en la cual expresamos categóricamente que el personal que hace uso constante de ese espacio administrativo, realiza actividades administrativas tendientes a optimizar el servicio del área.

Recurso de revisión en materia de derecho de acceso a información pública**Comisionada ponente:**

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco**Expediente:** INFOCDMX/RR.IP.1785/2025**Pregunta:**

“...Igualmente, se solicitó información sobre un hombre de complexión morena ubicado en la entrada del inmueble, quien presuntamente no desempeña funciones claras, limitándose a conversar de manera constante con elementos de seguridad, sin que se haya identificado su nombre completo, cargo o dependencia de adscripción. Esta evasión directa a la información requerida es una falta grave a los principios de acceso a la información pública...” (SIC)

Respuesta:

Esta Subdirección a mi cargo, precisa que no comparte la forma de expresión del solicitante, toda vez que al hacer referencia de alguna persona por su color de piel, complexión..., trasgrede y propicia la discriminación, la cual como ente público no permitimos y reprobamos, lo anterior conforme al Título Primero Capítulo I De los Derechos Humanos y sus Garantías Art. 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que menciona lo siguiente:

“...Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. Párrafo reformado DOF 04-12-2006, 10-06-2011 Artículo reformado DOF 14-08-2001...” (SIC)

Sin tomar en cuenta las referencias de su cuestionamiento, me permito informar que se cuenta con personal, el cual es identificable institucionalmente en la entrada de la oficina, siendo nuestro primer contacto ciudadano que da atención prioritaria como es asistir a personas de la tercera edad, discapacidad, tal es el caso de utilizar la guía táctil y llevarla al módulo de atención prioritaria número 7, aún cuando de apreciación, el solicitante manifiesta que no se hace nada, la participación de este personal resulta vital para las personas que requieran orientación, apoyo, conducción y/o resolución, esto de conformidad con el numeral 28 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, como a continuación se cita:

“...28.- De los Protocolos para Personas en situación de Vulnerabilidad

28.1. Los protocolos para personas en situación de vulnerabilidad se establecen para tutelar el acceso universal a los espacios e infraestructura, así como brindar una atención prioritaria a los grupos descritos previamente en los presentes Lineamientos.



Recurso de revisión en materia de derecho de acceso a información pública

Comisionada ponente:

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1785/2025

28.2. Validar en las AAC la accesibilidad universal y la atención prioritaria a grupos que tienen una vulnerabilidad física, logrando que realicen sus gestiones en el menor tiempo posible. Este grupo lo conforman los: adultos mayores de sesenta años, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y personas en compañía de niños menores de cinco años.

28.3. La DGCC supervisará y en su caso solicitará al Ente Público que exista infraestructura y materiales que permita el acceso, comodidad y trato igualitario a grupos vulnerables, de acuerdo con lo establecido en normatividad en la materia.

28.4. Las AAC están obligadas a seguir los protocolos que establezca y apruebe la DGCC, así como los ordenamientos jurídicos aplicables en la atención de grupos vulnerables...(SIC)

Pregunta:

Por lo anterior, considerando que el Módulo 6 forma parte del sistema institucional de atención ciudadana de esta alcaldía, solicito que la Alcaldesa manifieste de manera directa si tiene conocimiento pleno de cómo se está operando dicho módulo, particularmente en lo relativo a la asignación, supervisión y control del personal adscrito, así como si existe algún acuerdo, instrucción formal o procedimiento administrativo que sustente su cierre o suspensión temporal.

Respuesta:

Efectivamente, aun cuando el Manual Administrativo establece delegar, obligaciones y responsabilidades en las Unidades Administrativas que conforma la estructura orgánica oficial y vigente, la alcaldesa ha instruido que la atención directa a la ciudadanía sea una prioridad para este gobierno aplicando los protocolos oficiales de Atención Ciudadana y Derechos Humanos y de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México y demás ordenamientos aplicables con la finalidad de brindar un servicio a la altura de las necesidades de la comunidad Iztacalquense.

Resulta importante manifestar que no se tiene registro, ni antecedentes de ninguna queja que se derive por el mal servicio en la Atención Ciudadana, cabe señalar, que si el solicitante tiene alguna duda, aclaración o inquietud nos ponemos a sus órdenes para su atención en horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. de esta Alcaldía Iztacalco ubicado en Av. Río Churubusco

esquina Av. Te S/N, Col. Gabriel Ramos Millán, C.P. 08000 Edificio "B" Planta Baja a un costado del área de Control Vehicular.

Lo anterior conforme a lo dispuesto en los artículos 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19 y 20 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, así mismo lo que señala el Título Décimo Primero, Capítulo I de esta misma ley y demás normatividad vigente aplicable

..." (Cita Textual)

Recurso de revisión en materia de derecho de acceso a información pública

Comisionada ponente:

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1785/2025

3.- ¿POR QUÉ NO ESTUVO DE ACUERDO LA PERSONA?

Con fecha 28 de mayo de 2025, manifestó no estar de acuerdo con la respuesta; **toda vez que no se le entregó la información solicitada**, refiriendo lo siguiente:

“1.-INCUMPLIMIENTO DE RESPONDER POR PARTE DE LAS AUTORIDADES SOLICITADAS Y PERSISTENCIA DE RESPUESTA POR UNIDAD NO DESEADA. En mi solicitud SISAI No. 092074525005553, pedí expresamente que la respuesta fuera emitida por el Secretario Particular de la Alcaldía Iztacalco y/o la Alcaldesa, excluyendo al personal del CESAC, debido a respuestas evasivas previas de dicha unidad a mi solicitud 092074525004215. No obstante, la respuesta (oficio AIZT/DEPDyS/DACyT/SCESAC/287/2025) fue nuevamente emitida por el CESAC. Aunque el CESAC argumenta facultades según su Manual Administrativo (MA-IZT23-443F7BAF), esto no justifica ignorar mi petición de que una instancia superior respondiera, especialmente porque mi queja era precisamente sobre la actuación previa del CESAC. 2.-OMISIÓN PERSISTENTE DE INFORMACIÓN SOBRE EL PERSONAL. Mi solicitud original (folio 092074525004215) requería información detallada (nombre, puesto, funciones, horario) sobre tres mujeres en el Módulo 6 y un hombre en la entrada del CESAC. La respuesta inicial (oficio AIZT/DEPDyS/DACyT/SCESAC/246/2025) solo dio datos de Karla Paola Méndez Meza, omitiendo a las otras dos mujeres y los datos completos (nombre y puesto) del hombre de la entrada. En mi solicitud, reiteré estas omisiones. Es importante aclarar que en dicha solicitud (092074525005553) cometí un error al citar el folio de referencia como "092074525005039"; el folio correcto de mi solicitud original con omisiones era el 092074525004215. A pesar de mi error en ese número, el contenido de mi segunda solicitud era claro respecto a las omisiones previas. La respuesta ahora impugnada (AIZT/DEPDyS/DACyT/SCESAC/287/2025) sigue evadiendo proporcionar los datos completos del personal. Afirma genéricamente



Recurso de revisión en materia de derecho de acceso a información pública

Comisionada ponente:

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1785/2025

que el personal "realiza actividades administrativas" y desvía la solicitud sobre el hombre de la entrada hacia una discusión sobre discriminación (por la descripción física que di para identificarlo ante la falta de su nombre) sin entregar su nombre y puesto. Esto viola el principio de exhaustividad, ya que nombre, puesto y funciones de servidores públicos son información pública. 3.-FALTA DE CLARIDAD Y DE SOPORTE DOCUMENTAL SOBRE EL ESTATUS DEL MÓDULO 6. En la primera respuesta (092074525004215), se dijo que el Módulo 6 estaba "inactivo para la atención presencial por un periodo de 6 meses", autorizado bajo "Lineamientos artículo 11.- del Manual de Identidad Gráfica de la AAC fracción 11.2". En mi solicitud, señalé la falta de soporte documental. La respuesta actual (AIZT/DEPDyS/DACyT/SCESAC/287/2025) dice que el Módulo 6 está "habilitado para llevar a cabo actividades administrativas notificado y gestionado ante la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP)". Esta respuesta sigue sin dar el soporte documental que justifique la decisión (acuerdo, circular, etc.), solo menciona una notificación a ADIP. Esto es poco transparente. 4.-RESPUESTA EVASIVA SOBRE EL CONOCIMIENTO DE LA ALCALDESA. Solicité que la Alcaldesa manifestara su conocimiento sobre la operación del Módulo 6. La respuesta de CESAC es general sobre las políticas de atención, sin abordar el punto específico. (Lo que solicito a este Instituto de Transparencia) 1.Revocar la respuesta de la Alcaldía Iztacalco contenida en el oficio AIZT/DEPDyS/DACyT/SCESAC/287/2025. 2.Ordenar a la Alcaldía Iztacalco que: a. Proporcione de manera clara, precisa y completa los nombres, puestos específicos, funciones detalladas asignadas y horarios de labores de las tres personas originalmente referidas en el Módulo 6 (incluyendo a las dos mujeres además de Karla Paola Méndez Meza) y del hombre observado en la entrada del CESAC. b. Entregue copia del soporte documental completo y verificable (acuerdo administrativo, circular, dictamen, oficio de comisión, notificación a la ADIP con acuse y contenido, etc.) c. Se pronuncie de manera directa y específica, a través de la Alcaldesa o el

Recurso de revisión en materia de derecho de acceso a información pública**Comisionada ponente:**

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1785/2025

Particular, sobre el conocimiento y supervisión de la situación operativa y del modulo 6” (Cita Textual)

4.- ¿QUÉ TRÁMITES LLEVÓ A CABO ESTE INSTITUTO PARA ANALIZAR ESTA QUEJA?

- A.** El 02 de junio de 2025, la Comisionada Ciudadana Ponente **ADMITIÓ** a trámite el recurso de revisión, con base en las disposiciones previstas por los *artículos* 51, 52, 53 fracción II, 233, 234, 236 fracción I, 237 y 243 de la Ley de Transparencia Local.

Asimismo, con fundamento en los artículos 230, 237 fracción III y 243 fracciones II y III de esa misma Ley, dio a las partes involucradas en la queja, el plazo máximo de siete días hábiles, para que realizaran las manifestaciones o alegatos y exhibieran las pruebas que consideraran necesarias en el caso.

- B.** El 18 de junio de 2025, el actor o institución pública señalada presentó sus **manifestaciones y alegatos**, a través del oficio número **AIZT/SUT/592/2025** de fecha 17 de junio de 2025, por el cual reitero y defendió su actuar.
- C.** El 27 de junio de 2025, el Subdirector de Proyectos de la Comisionada Ciudadana Ponente, **CERRÓ EL PERIODO DE INSTRUCCIÓN, es decir, concluyó la investigación del caso** (fase del procedimiento que realiza el Instituto en la que se investiga, se determinan los hechos y se identifican, de manera preliminar, los eventuales responsables⁴) y ordenó elaborar el proyecto de resolución de este asunto. En el acuerdo correspondiente, se hizo constar que la persona recurrente no presentó manifestaciones o alegatos en esta etapa. Esto, con fundamento en lo dispuesto por la *Ley de Transparencia Local*, en sus artículos 239 y 243 fracción VII.

⁴ Instrucción, entrada en el Diccionario Panhispánico del Español Jurídico. Consultada el 24 de junio de 2024, en el siguiente enlace: <https://dpej.rae.es/lema/instrucci%C3%B3n>



Recurso de revisión en materia de derecho de acceso a información pública

Comisionada ponente:

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1785/2025

III.- ¿POR QUÉ ESTE INSTITUTO RESUELVE EN ESTE SENTIDO?

La persona realizó una narrativa relativa a la atención que se brinda en el módulo 6 de Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

La institución pública en **respuesta** informó que actúa de conformidad con sus facultades y atribuciones por lo que fundó y motivó su pronunciamiento.

La persona se **inconformó** porque no le entregó la información.

En primer término, es necesario hacer referencia al **procedimiento de búsqueda** que deben seguir los actores o instituciones públicas para la localización de la información requerida, contenido de los artículos 24, fracciones I y II, 28, 208 y 211 de la *Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México*, cuyo texto en la parte que interesa se transcribe a continuación:

Artículo 24. Para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley, **los sujetos obligados deberán cumplir con las siguientes obligaciones**, según corresponda, de acuerdo a su naturaleza:

I. Los sujetos obligados deberán documentar todo acto que derive del ejercicio de sus atribuciones, facultades, competencias, funciones, procesos deliberativos y decisiones definitivas, conforme lo señale la ley;

II. Responder sustancialmente a las solicitudes de información que les sean formuladas;

...

Artículo 28. Los sujetos obligados deberán preservar los documentos y expedientes en archivos organizados y actualizados de conformidad con la Ley en la materia y demás disposiciones aplicables, asegurando su adecuado funcionamiento y protección, con la finalidad de que la información se encuentre disponible, localizable, íntegra, sea expedita y se procure su conservación.

...

Artículo 208. Los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los Documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones en el formato en que el solicitante manifieste, de entre



Recurso de revisión en materia de derecho de acceso a información pública

Comisionada ponente:

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1785/2025

aquellos formatos existentes, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre así lo permita.

...

Artículo 211. Las Unidades de Transparencia deberán garantizar que las solicitudes se turnen a todas las Áreas competentes que cuenten con la información o deban tenerla de acuerdo a sus facultades, competencias y funciones, con el objeto de que realicen una búsqueda exhaustiva y razonable de la información solicitada.

[...]

De los referidos artículos, se desprende lo siguiente:

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la Ley de la materia, los sujetos obligados deberán documentar todo acto que derive del ejercicio de sus atribuciones, facultades, competencias, funciones, procesos deliberativos y decisiones definitivas y a responder a las solicitudes de información que les sean formuladas.

- Las Instituciones deben preservar los documentos y expedientes en archivos organizados y actualizados, asegurando su adecuado funcionamiento, con la finalidad de que la información se encuentre disponible, localizable, íntegra, sea expedita y se procure su conservación.
- Los sujetos obligados deben otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias y funciones.
- La Unidad de Transparencia del sujeto obligado garantizará que las solicitudes se turnen a todas las áreas competentes que cuenten con la información o deban tenerla de acuerdo con sus facultades, competencias y funciones para que realicen una búsqueda exhaustiva y razonable de la información solicitada.

Ahora bien de acuerdo con la actuación de la institución pública, al momento de conocer la solicitud de información, se observó que decidió remitir la misma a la **Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana** unidad administrativa que por sus facultades



Recurso de revisión en materia de derecho de acceso a información pública

Comisionada ponente:

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1785/2025

es la competente para conocer y en su caso proporcionar la información, lo anterior se sostiene con lo que señala el **Manual Administrativo de la Alcaldía Iztacalco**.

PUESTO: Subdirección de **Centro de Servicios y Atención Ciudadana**

- Sistematizar los medios de captación y seguimiento de solicitudes ciudadanas de servicios para su atención oportuna.
- Implementar la canalización de las solicitudes ciudadanas ingresadas en los Sistemas CESAC y SUAC a las unidades administrativas competentes para su atención.
- Coordinar la recepción y registro de las solicitudes de servicios públicos captadas en recorridos y audiencias públicas por el titular de la alcaldía para su canalización a las diversas áreas operativas.
- Verificar el estatus en que se encuentran cada una de las solicitudes de servicios para su seguimiento oportuno.
- Establecer comunicación con las áreas encargadas de atender las solicitudes de servicios, para dar seguimiento a las demandas ciudadanas.
- Sistematizar la información captada por los operadores del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, para generar indicadores y matrices de datos que permitan identificar aspectos susceptibles de mejora en el área.
- Atender las instrucciones de sus superiores, siempre que éstas sean acordes con las disposiciones relacionadas con el servicio público, para su cumplimiento.

Secretaría de Administración y
Dirección General de Administración
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictamen
y Procedimientos Organizativos

Dado lo anterior, la **Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana** respondió que derivado de una búsqueda profunda en sus archivos, respondiendo a cada uno de los pronunciamientos formulado en la solicitud de información, asimismo no pasa desapercibido que la persona solicitante en su agravio refirió que en su momento no había proporcionado los datos correctos del número de folio al que hacía referencia, por lo que la unidad administrativa en aras de garantizar su derecho refirió que daba contestación de conformidad con los datos proporcionados.

En consecuencia, este órgano colegiado determina que la respuesta emitida **brindó certeza a la persona interesada, pues fue exhaustiva, fundada y motivada; por lo que, reunió**



Recurso de revisión en materia de derecho de acceso a información pública

Comisionada ponente:

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1785/2025

los requisitos establecidos en el artículo 6, fracciones VIII, IX y X, de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México, de aplicación supletoria a la Ley de Transparencia Local; que a la letra establece lo siguiente:

Artículo 6º.- *Se considerarán válidos los actos administrativos que reúnan los siguientes elementos:*

...

VIII. Estar fundado y motivado, *es decir, citar con precisión el o los preceptos legales aplicables, así como las circunstancias especiales, razones particulares o causas inmediatas que se hayan tenido en consideración para la emisión del acto, debiendo existir una adecuación entre los motivos aducidos y las normas aplicadas al caso y constar en el propio acto administrativo;*

IX. Expedirse de conformidad con el procedimiento *que establecen los ordenamientos aplicables y en su defecto, por lo dispuesto en esta Ley; y*

X. Expedirse de manera congruente con lo solicitado y resolver expresamente todos los puntos propuestos por los interesados *o previstos por las normas.*

Así las cosas, la institución pública cumplió con los principios de **congruencia y exhaustividad** previstos en el criterio 2/17, por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, el cual resulta orientador a este Instituto, mismo que señala:

Congruencia y exhaustividad. Sus alcances para garantizar el derecho de acceso a la información. *De conformidad con el artículo 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en términos de su artículo 7; todo acto administrativo debe cumplir con los principios de congruencia y exhaustividad. Para el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información, la congruencia implica que exista concordancia entre el requerimiento formulado por el particular y la respuesta proporcionada por el sujeto obligado; mientras que la exhaustividad significa que dicha respuesta se refiera expresamente a cada uno de los puntos solicitados. Por lo anterior, los sujetos obligados cumplirán con los principios de congruencia y exhaustividad, **cuando las respuestas que emitan guarden una relación lógica con lo solicitado** y atiendan de manera puntual y expresa, cada uno de los contenidos de información.*

Es decir, las respuestas que otorguen los sujetos obligados a las personas deben atender a los principios de **congruencia y exhaustividad**, consistentes en que toda respuesta otorgada sea armónica entre sí, sin omitir nada, sin contradecirse, **y guardar concordancia**



Recurso de revisión en materia de derecho de acceso a información pública

Comisionada ponente:

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1785/2025

entre lo pedido y la respuesta, situación que sí aconteció, en el presente caso

Dicho lo anterior, se concluye que, la queja o inconformidad de la persona, resulta **INFUNDADA**.

IV.- ¿EXISTE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA POR PARTE DE ALGUNA PERSONA SERVIDORA PÚBLICA?

Este Instituto no advierte que, en el presente caso, las personas servidoras públicas del actor o institución pública, hayan incurrido en posibles infracciones a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

V.- ¿CÓMO SE DARÁ CUMPLIMIENTO A ESTA RESOLUCIÓN?

PRIMERO. Con base en lo resuelto por este Instituto y al no existir instrucción alguna para el actor o institución pública, la presente resolución **NO IMPLICA CUMPLIMIENTO**.

SEGUNDO. En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 254 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, se informa a la parte recurrente que en caso de estar inconforme con la presente resolución, podrá impugnarla ante el Poder Judicial de la Federación.

Asimismo, y de conformidad con Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, según sea el caso, ante la Autoridad Garante Federal; sin poder agotar simultáneamente ambas vías.

TERCERO. Notifíquese la presente resolución a la persona recurrente y al actor o institución pública, a través de la Secretaría Técnica de este Instituto.

CUARTO. Finalmente, con la intención de conocer la opinión de la persona recurrente respecto a la atención brindada en la tramitación de su expediente por las personas integrantes de la Ponencia de la Comisionada Ciudadana María del Carmen Nava Polina, se pone a su disposición el siguiente cuestionario de retroalimentación:

**Recurso de revisión en materia de derecho
de acceso a información pública**

Comisionada ponente:

María del Carmen Nava Polina

Actor o Institución Pública: Alcaldía Iztacalco

Expediente: INFOCDMX/RR.IP.1785/2025

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdqEQB3ReV_kgSF-AD4nBh7tLU3THG0YuvxjArbBX2ApdVPpQ/viewform

SZOH/CGCM/LIOF